

Projeto Básico COGTI 00386/2016

Título

Consulta Pública de prestação do serviço para solução de impressão corporativa do SERPRO

3ª Versão

Vinculação com Documento de Oficialização de Demanda

Número DOD	Título da Demanda	Número do Item	Nome do Objeto	Descrição
------------	-------------------	----------------	----------------	-----------

1.0 Objeto

1.1 Consulta Pública para contratação de empresa especializada na prestação de serviço de impressão corporativa.

2.0 Especificação do objeto a ser contratado

2.1. A prestação do serviço englobará:

2.1.1. A disponibilização de solução de impressão monocromática e policromática, sendo multifuncionais, incluindo as licenças necessárias, bem como servidores para hospedar os serviços de impressão, administração, gerenciamento e monitoração, insumos e outros recursos necessários a sustentação do serviço a ser prestado;

2.1.2. Os programas necessários ao cumprimento dos níveis de serviço solicitados, software de bilhetagem e de construção de relatórios customizáveis;

2.1.3. A instalação, configuração, administração e manutenção preventiva e corretiva a solução citados no item 2.1.1;

2.1.4. Provimento de licenças necessárias à operacionalização da solução, bem como suas atualizações durante toda a vigência do contrato;

2.1.5. Provisão de insumos, suprimentos e consumíveis, inclusive papel;

2.1.6. Atendimento técnico on-site visando manter operacional a solução nas localidades citadas no item 2.10.2 e nos endereços constantes do Anexo I;

2.2. Disponibilização de todos os equipamentos e programas necessários para a operação do serviço, sendo os equipamentos novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção no momento da instalação, conforme os requisitos descritos nos itens 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.8:

2.2.1. Deverá ser apresentada pela CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, declaração emitida pelo fabricante atestando que as impressoras fornecidas são, de fato, de primeiro uso, como condição necessária para a emissão do Termo de Aceite Total da solução;

2.2.2. Para os demais equipamentos, produtos e suprimentos da solução, poderão ser comprovados através de nota fiscal;

2.2.3. A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer tempo, comprovante de aquisição dos equipamentos e suprimentos, visando atestar a origem dos mesmos;

2.2.4. Os equipamentos disponibilizados deverão ser instalados e configurados pela CONTRATADA, cabendo a mesma a manutenção preventiva e corretiva, reposição de peças e outros requisitos necessários à manutenção do nível de serviço descrito no item 3 e relacionados no item 2.7.1;

2.2.5. Os componentes da solução devem ser capazes de realizar operações de leitura e autenticação nos serviços de diretório LDAP em produção na CONTRATANTE, como segue:

2.2.5.1. 389DS versão 1.2.11 e superiores;

2.2.5.2. RHDS versões 10 e superiores;

2.3. Requisitos Técnicos da Impressora:

2.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos que obedeçam aos quantitativos constantes no item 2.10.2 e obedecer às características técnicas mínimas especificadas a seguir:

2.3.1.1. Tipo 1 – Multifuncional Policromática de Grande Porte:

2.3.1.1.1. Apresentar velocidade mínima de impressão em A4 e Carta, lado simples de 35 (trinta e cinco) páginas por minuto, tanto em modo monocromático quanto em modo policromático;

2.3.1.1.2. Possuir funcionalidades de impressão, cópia e digitalização em modos monocromático e policromático;

2.3.1.1.3. Ciclo mensal mínimo de 100.000 (cem mil) páginas;

2.3.1.1.4. Tempo máximo de espera até a impressão da primeira página de 15 (quinze) segundos a partir da liberação para impressão;

2.3.1.1.5. Tecnologia de impressão LED, Laser ou Cera;

2.3.1.1.6. Dispor de duplex automático para impressão, cópia e digitalização;

2.3.1.1.7. Suportar definição de no mínimo 600dpi (seiscentos pontos por polegada) para impressão, cópia e digitalização;

2.3.1.1.8. Dispor de disco rígido com capacidade mínima de 100GB (cem gigabytes), com efetivo armazenamento de trabalhos de impressão no mesmo;

2.3.1.1.9. Dispor de no mínimo 1GB (um gigabyte) de memória RAM;

2.3.1.1.10. Dispor de Alimentador automático duplex de originais para digitalização com suporte para no mínimo 50 (cinquenta) folhas;

2.3.1.1.11. Possuir no mínimo 2 (duas) bandejas com capacidade de armazenamento de papéis de 500 (quinhentas) folhas por bandeja;

2.3.1.1.12. Bandeja de saída com capacidade mínima de 100 (cem) folhas;

2.3.1.1.13. Suportar no mínimo os seguintes formatos de papel: A5, A4, Ofício e Carta;

2.3.1.1.14. Imprimir no mínimo em papel de gramatura entre 75 (setenta e cinco) a 105 (cento e cinco) g/m²;

2.3.1.1.15. Disponibilizar no mínimo interfaces internas USB 2.0 ou superior e Gigabit Ethernet IEEE 802.3ab compatível com TCP/IP;

2.3.1.1.16. Suportar no mínimo as linguagens de impressão PCL5c, PCL6 e PostScript 3;

2.3.1.1.17. Ser compatível com no mínimo os seguintes sistemas operacionais:

2.3.1.1.17.1. Windows nas versões XP de 32bits e Windows 7, 8, 10 e superiores para arquiteturas 32 e 64bits;

2.3.1.1.17.2. Linux nas versões Ubuntu 12.04 LTS, 16.04 LTS e LTS superiores, nas arquiteturas 32 e 64bits;

2.3.1.1.18. Possuir painel de controle de toque (touch-screen) com informações no idioma português do Brasil;

2.3.1.1.19. Possuir gerenciamento remoto pelo navegador via protocolo HTTPS;

2.3.1.1.20. Possuir capacidade de interação com os serviços de diretório especificados no item 2.2.5;

2.3.1.1.21. Possuir impressão com função pausa, de modo que o usuário inicie a impressão somente a partir de uma confirmação na interface do equipamento multifuncional;

2.3.1.1.22. Possuir modo de impressão confidencial, de modo que o usuário inicie a impressão apenas a partir da digitação de senha preestabelecida no momento da impressão na interface do equipamento multifuncional;

2.3.1.1.23. Os equipamentos devem possuir arquitetura para desenvolvimento de aplicações embarcadas;

2.3.1.1.24. Possuir contadores físicos separados de páginas policromáticas e monocromáticas;

2.3.1.2. Tipo 2 – Multifuncional Monocromática de Grande Porte:

2.3.1.2.1. Apresentar velocidade mínima de impressão em A4 e Carta, lado simples de 50 (cinquenta) páginas por minuto;

2.3.1.2.2. Possuir funcionalidades de impressão, cópia e digitalização, sendo a digitalização em modos monocromático e policromático;

2.3.1.2.3. Ciclo mensal mínimo de 100.000 (cem mil) páginas;

2.3.1.2.4. Tempo máximo de espera até a impressão da primeira página de 10 (dez) segundos a partir da liberação para impressão;

2.3.1.2.5. Tecnologia de impressão LED ou Laser;

2.3.1.2.6. Dispor de duplex automático para impressão, cópia e digitalização;

2.3.1.2.7. Suportar definição de no mínimo 600dpi (seiscentos pontos por polegada) para impressão, cópia e digitalização;

2.3.1.2.8. Dispor de disco rígido com capacidade mínima de 100GB (cem gigabytes), com efetivo armazenamento de trabalhos de impressão no mesmo;

2.3.1.2.9. Dispor de no mínimo 1GB (hum gigabyte) de memória RAM;

2.3.1.2.10. Dispor de Alimentador automático duplex de originais para digitalização com suporte para no mínimo 100 (cem) folhas;

2.3.1.2.11. Possuir no mínimo 2 (duas) bandejas com capacidade de armazenamento de papéis de 500 (quinhentas) folhas por bandeja;

2.3.1.2.12. Bandeja de saída com capacidade mínima de 100 (cem) folhas;

2.3.1.2.13. Suportar no mínimo os seguintes formatos de papel: A5, A4, Ofício e Carta;

2.3.1.2.14. Imprimir no mínimo em papel de gramatura entre 75 (setenta e cinco) a 176 (cento e setenta e seis) g/m²;

2.3.1.2.15. Disponibilizar no mínimo interfaces internas USB 2.0 ou superior e Gigabit Ethernet IEEE 802.3ab compatível com TCP/IP;

2.3.1.2.16. Suportar no mínimo as linguagens de impressão PCL5c, PCL6 e PostScript 3;

2.3.1.2.17. Ser compatível com no mínimo os seguintes sistemas operacionais:

2.3.1.2.17.1. Windows nas versões XP de 32bits e Windows 7, 8, 10 e superiores para arquiteturas 32 e 64bits;

2.3.1.2.17.2. Linux nas versões Ubuntu 12.04 LTS, 16.04 LTS e LTS superiores, nas arquiteturas 32 e 64bits;

2.3.1.2.18. Possuir painel de controle de toque (touch-screen) com informações no idioma português do Brasil;

2.3.1.2.19. Possuir gerenciamento remoto pelo navegador via protocolo HTTPS;

2.3.1.2.20. Possuir capacidade de interação com os serviços de diretório especificados no item 2.2.5;

2.3.1.2.21. Possuir impressão com função pausa, de modo que o usuário inicie a impressão somente a partir de uma confirmação na interface do equipamento multifuncional;

2.3.1.2.22. Possuir modo de impressão confidencial, de modo que o usuário inicie a impressão apenas a partir da digitação de senha preestabelecida no momento da impressão na interface do equipamento multifuncional;

- 2.3.1.2.23. Os equipamentos devem possuir arquitetura para desenvolvimento de aplicações embarcadas;
- 2.3.1.2.24. Possuir contadores físicos de páginas impressas;
- 2.3.1.3. Tipo 3 – Multifuncional Monocromática de Pequeno Porte:
 - 2.3.1.3.1. Apresentar velocidade mínima de impressão em A4 e Carta, lado simples de 35 (trinta e cinco) páginas por minuto;
 - 2.3.1.3.2. Possuir funcionalidades de impressão, cópia e digitalização, sendo a digitalização em modos monocromático e policromático;
 - 2.3.1.3.3. Ciclo mensal mínimo de 50.000 (cinquenta mil) páginas;
 - 2.3.1.3.4. Tempo máximo de espera até a impressão da primeira página de 10 (dez) segundos a partir da liberação para impressão;
 - 2.3.1.3.5. Tecnologia de impressão LED ou Laser;
 - 2.3.1.3.6. Dispor de duplex automático para impressão, cópia e digitalização;
 - 2.3.1.3.7. Suportar definição de no mínimo 600dpi (seiscentos pontos por polegada) para impressão, cópia e digitalização;
 - 2.3.1.3.8. Dispor de disco rígido com capacidade mínima de 100GB (cem gigabytes), com efetivo armazenamento de trabalhos de impressão no mesmo;
 - 2.3.1.3.9. Dispor de no mínimo 512MB (quinhentos e doze megabyte) de memória RAM;
 - 2.3.1.3.10. Dispor de Alimentador automático duplex de originais para digitalização com suporte para no mínimo 50 (cinquenta) folhas;
 - 2.3.1.3.11. Possuir no mínimo 1 (uma) bandeja com capacidade de armazenamento de papéis de 500 (quinhentas) folhas;
 - 2.3.1.3.12. Bandeja de saída com capacidade mínima de 100 (cem) folhas;
 - 2.3.1.3.13. Suportar no mínimo os seguintes formatos de papel: A5, A4, Ofício e Carta;
 - 2.3.1.3.14. Imprimir no mínimo em papel de gramatura entre 75 (setenta e cinco) a 176 (cento e setenta e seis) g/m²;
 - 2.3.1.3.15. Disponibilizar no mínimo interfaces internas USB 2.0 ou superior e Gigabit Ethernet IEEE 802.3ab compatível com TCP/IP;
 - 2.3.1.3.16. Suportar no mínimo as linguagens de impressão PCL5c, PCL6 e PostScript 3;
 - 2.3.1.3.17. Ser compatível com no mínimo os seguintes sistemas operacionais:
 - 2.3.1.3.17.1. Windows nas versões XP de 32bits e Windows 7, 8, 10 e superiores para arquiteturas 32 e 64bits;
 - 2.3.1.3.17.2. Linux nas versões Ubuntu 12.04 LTS, 16.04 LTS e LTS superiores, nas arquiteturas 32 e 64bits;
 - 2.3.1.3.18. Possuir painel de controle de toque (touch-screen) com informações no idioma português do Brasil;
 - 2.3.1.3.19. Possuir gerenciamento remoto pelo navegador via protocolo HTTPS;
 - 2.3.1.3.20. Possuir capacidade de interação com os serviços de diretório especificados no item 2.2.5;
 - 2.3.1.3.21. Possuir impressão com função pausa, de modo que o usuário inicie a impressão somente a partir de uma confirmação na interface do equipamento multifuncional;
 - 2.3.1.3.22. Possuir modo de impressão confidencial, de modo que o usuário inicie a impressão apenas a partir da digitação de senha preestabelecida no momento da impressão na interface do equipamento multifuncional;
 - 2.3.1.3.23. Os equipamentos devem possuir arquitetura para desenvolvimento de aplicações embarcadas;
 - 2.3.1.3.24. Possuir contadores físicos de páginas impressas;

2.3.1.4. Demais características dos equipamentos:

2.3.1.4.1. Deverá ser possível fazer login nos equipamentos utilizando o crachá (cartão RFID) e usuário e senha dos serviços de diretório especificados no item 2.2.5. A entrada de usuário e senha deve ser feita necessariamente utilizando teclado com leiaute QWERTY padrão ABNT, na tela touchscreen;

2.3.1.4.2. Os equipamentos devem estar em conformidade com padrão ENERGY STAR® (padrão internacional de consumo eficiente de energia);

2.3.1.4.3. Os equipamentos multifuncionais deverão possuir escâner com as seguintes características mínimas:

2.3.1.4.3.1. Digitalização via rede com interface padrão TWAIN ou com recursos do próprio escâner (scan-to-folder), com possibilidade de designar, no mínimo, 6 (seis) diretórios distintos para destinação dos arquivos;

2.3.1.4.3.2. Digitalização para e-mail, informando o endereço de destino utilizando o teclado na tela touch-screen;

2.3.1.4.3.3. Deve possuir modos de digitalização otimizados para texto preto e branco, fotos, texto com fotos, foto colorida e escala de cinza (256 tons);

2.3.1.4.3.4. Sensor do escâner com resolução ótica de no mínimo 600dpi (seiscentos pontos por polegada);

2.3.1.4.3.5. Formatos dos arquivos de saída no mínimo em PDF, JPEG e TIFF;

2.3.1.4.3.6. Possuir software embarcado para OCR (Optical Character Recognition);

2.3.1.4.4. Os equipamentos devem suportar autenticação IEEE 802.1X;

2.3.1.4.5. Os equipamentos devem suportar configuração de rede via DHCP;

2.3.1.4.6. Os equipamentos devem contar com feedback luminoso e sonoro quando do pressionamento de teclas, botões e outras funções oferecidas pela tela touch-screen do equipamento;

2.3.1.4.7. A CONTRATADA se responsabilizará por conectar os equipamentos à rede elétrica da CONTRATANTE, independentemente da tensão (110 ou 220 volts), tipo de tomadas existentes nos ambientes do SERPRO, distância do equipamento ao ponto de energia mais próximo e sem a utilização de adaptadores;

2.3.1.4.8. Caso necessário, a CONTRATADA deverá fornecer transformador com entrada e saída compatível com o equipamento e com o ambiente do SERPRO, garantindo o bom funcionamento de acordo com a tensão da rede da CONTRATANTE, conforme tabela 2.10.2;

2.3.1.4.9. Os equipamentos devem ser disponibilizados com manuais com todas as informações necessárias de operação, em idioma português do Brasil, em um ou mais volumes impressos e em mídia eletrônica (CD ou DVD) originais;

2.3.1.4.10. Deverão ser fornecidos, junto com a proposta, os documentos (manuais técnicos, folhetos, lista com os sites dos fabricantes) que ratifiquem de maneira específica e inequívoca a identificação e as características técnicas dos equipamentos ofertados;

2.3.1.4.11. As impressoras devem suportar SNMPv2c e SNMPv3;

2.3.1.4.11.1. Deverá ser fornecida a documentação das MIB (Management Information Bases) pública e proprietárias dos equipamentos;

2.3.1.4.11.2. A CONTRATANTE fará uso das MIB para monitorar os contadores de impressão monocromática nas impressoras monocromáticas e de impressão monocromática e policromática nas impressoras policromáticas, status de funcionamento das impressoras, conforme tabela a seguir:

Tipo de Impressora	Item Monitorado
Impressoras Monocromática e Policromática	<i>Printer Status</i>
	Tampa Aberta
	Erro de Disco
	Impressora Sem Papel
	Impressora Online
	<i>Hopper Status</i>
	Papel Atolado
	Erro de Toner
	Bandeja 1 (Pouco Papel)
	Bandeja 1 (Sem Papel)
Impressora Policromática	Nível de Toner – Ciano
	Nível de Toner – Ciano (%)
	Nível de Toner – Magenta
	Nível de Toner – Magenta (%)
	Nível de Toner – Amarelo
	Nível de Toner – Amarelo (%)
	Nível de Toner – Preto
	Nível de Toner – Preto (%)
	Lados produzidos – Impressão Total
	Lados produzidos – Total
	Lados produzidos – Total Mono
	Lados produzidos – Total Cor

Tipo de Impressora	Item Monitorado
Impressora Monocromática	Lados produzidos – Impressão Mono
	Lados produzidos – Impressão Cor
	Lados produzidos – Cópia Total
	Lados produzidos – Cópia Mono
	Lados produzidos – Cópia Cor
	Lados produzidos – Total
	Lados produzidos – Impressão
	Lados produzidos – Cópia
	Bandeja 2
	Nível de Toner
	Tamanho do Reservatório do Toner
	Nível do Toner (%)
	Gráfico de utilização do Toner (%)

2.3.1.4.11.3. CONTRATADA deverá informar a referência OID (object identifier) de cada item listado acima;

2.3.1.4.11.4. O painel de controle dos equipamentos deve estar posicionado com altura mínima de 90 cm (noventa centímetros) e máxima de 1,20 m (um metro e vinte centímetros) em relação ao piso;

2.4. Requisitos Técnicos dos Servidores:

2.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Servidores de Impressão, sendo instalado no mínimo 2 (dois) em cada regional, para maior disponibilidade, e no mínimo 1 (hum) em cada escritório, conforme tabela constante no item 2.10.2;

2.4.1.1. Nas regionais, os servidores deverão ter altura de até 2U e ser para rack de 19" (dezenove polegadas) conforme padrão EIA-310, com altura de 42U, devendo ser fornecidos:

2.4.1.1.1. Suporte tipo "gaveta" ou "trilhos" para movimentação dos servidores;

2.4.1.1.2. Suporte tipo "braço" para organização e movimentação dos cabos;

2.4.1.2. Nas regionais, os servidores devem operar em modo redundante, ou seja, quando da indisponibilidade de um, o outro assumirá a mesma função sem qualquer prejuízo da execução da solução;

2.4.1.3. Nos escritórios, os servidores deverão ser tipo torre e devem ser fornecidos com os devidos acessórios para instalação;

2.4.1.4. A solução de alimentação deverá ser redundante por fontes internas com cabos independentes (power cords), de tal forma que em caso de falha um dos componentes ou por falta de alimentação elétrica em um dos circuitos, o equipamento continue a funcionar sem prejuízo das aplicações;

2.4.1.4.1. Devem ser fornecidos com todos os cabos necessários para instalação;

2.4.2. Os Servidores de Administração e gerência do Serviço de Impressão Corporativa e de Contabilização e Bilhetagem do Serviço de Impressão Corporativa, serão instalados em ambientes indicados pela CONTRATANTE;

2.4.2.1. Caso a CONTRATADA apresente arquitetura que utilize um único servidor para todas as funções da solução, deverá disponibilizar no mínimo 2 (dois) servidores para operação redundante, ou seja, quando da indisponibilidade de um, o outro assumirá a mesma função sem qualquer prejuízo da execução da solução;

2.4.2.2. Caso a CONTRATADA apresente arquitetura que segmente as funções de administração, gerência, contabilização e bilhetagem em diferentes servidores, deverá disponibilizar estes equipamentos em operação redundante em quantidade suficiente para atender a arquitetura ofertada, ou seja, quando houver indisponibilidade de qualquer servidor, seu par assumirá a mesma função sem qualquer prejuízo da execução da solução;

2.4.3. Todos os equipamentos servidores deverão ser dimensionados com capacidade suficiente para atender a demanda de impressão e gerenciamento descritos neste edital, de forma a não provocarem impactos ou não cumprimentos dos níveis de serviço estipulados neste Termo de Referência;

2.4.4. A solução e os servidores deverão ser plenamente compatíveis e funcionar adequadamente em conformidade com os softwares de segurança disponibilizados pela CONTRATANTE;

2.4.4.1. Estes softwares poderão ser instalados diretamente nos servidores, entre eles o software antimalware;

2.5. Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução de Gerenciamento:

2.5.1. A solução deverá disponibilizar os relatórios para a CONTRATANTE via WEB, em formato HTML;

2.5.1.1. Deve ser compatível com os navegadores Firefox 36 e superiores e Internet Explorer 8.0 e superiores;

2.5.1.2. A CONTRATADA deverá garantir a integração, interoperabilidade e compatibilidade total de todos os componentes da solução ofertada;

2.5.1.3. Não deve ser necessária a instalação de agente nas estações de trabalho;

2.5.1.4. A solução deverá permitir a destinação da impressão para o servidor de impressão e a sua retirada em qualquer impressora da rede (a exemplo da função siga-me ou pull-printing);

2.5.1.5. O tempo máximo admitido entre a requisição de impressão e a disponibilização do trabalho nas impressoras será de 1 (hum) minuto;

2.5.1.6. A solução deverá permitir a configuração do tempo de permanência dos trabalhos enviados aos servidores de impressão com granularidade mínima de horas;

2.5.1.6.1. Os servidores devem ter capacidade suficiente para armazenar os trabalhos enviados por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;

2.5.1.7. A solução deverá permitir a configuração do tamanho máximo dos trabalhos enviados aos servidores de impressão com granularidade de 50MB (cinquenta megabytes);

2.5.1.7.1. Os servidores devem ter capacidade suficiente para armazenar trabalhos com até 500MB (quinhentos megabytes) por no mínimo 24 (vinte e quatro) horas;

2.5.1.7.2. A solução deve ser capaz de alertar o usuário quando o trabalho exceder o

tamanho máximo configurado;

2.5.2. Controle de Acesso da Gerência

2.5.2.1. O sistema deve permitir o acesso dos usuários mediante a entrada de login e senha;

2.5.2.2. A autenticação dos usuários deve ser feita através dos serviços de diretório especificados no item 2.2.5;

2.5.2.3. As credenciais de acesso devem trafegar usando criptografia segura;

2.5.3. Segurança e Auditoria

2.5.3.1. A solução deve promover a centralização dos dados em repositório único, podendo ser SQL Server 2012, Oracle 11, Postgres 9.3 ou superiores, devendo-se manter tal banco de dados acessível a CONTRATANTE para consultas;

2.5.3.2. A solução deve armazenar os logs de utilização do sistema de geração de relatórios e do gerenciamento do serviço de impressão;

2.5.3.3. A solução deve permitir o backup e restauração das informações de no mínimo as seguintes instâncias:

2.5.3.3.1. Logs de eventos do sistema de relatórios e bilhetagem;

2.5.3.3.2. Bancos de dados da solução;

2.5.3.3.3. Demais configurações da solução;

2.5.3.4. A diferença entre total dos contadores físicos de impressões de todas impressoras e os valores aferidos pelo sistema não deverá ultrapassar 10% nos três primeiros meses e 5% no restante da vigência contratual;

2.5.3.4.1. Caso a divergência excessiva na contagem aconteça por mais de um mês consecutivo, a solução será considerada defeituosa e deverá ser ajustada ou trocada em um prazo de 30 dias após a notificação da CONTRATADA;

2.5.4. Gerenciamento e Usabilidade

2.5.4.1. Todo o gerenciamento (emissão de relatórios, criação dos perfis e políticas) do sistema deverá ser feita a partir de um ponto central;

2.5.4.2. O sistema deve permitir a criação, alteração e desativação dinâmicas de perfis de acesso, a critério do gestor da solução;

2.5.4.3. O sistema deve importar automaticamente os dados dos usuários a partir dos serviços de diretório especificados no item 2.2.5, incluindo no mínimo as seguintes informações:

2.5.4.3.1. Nome completo;

2.5.4.3.2. Identificador (CPF);

2.5.4.3.3. Matrícula;

2.5.4.3.4. Telefone e Ramal;

2.5.4.3.5. Função Comissionada de Chefia;

2.5.4.3.6. Lotação completa;

2.5.4.3.7. Localidade;

2.5.4.3.8. E-mail;

2.5.4.4. O sistema deve manter em seus cadastros as informações de todas as impressoras em operação, incluindo no mínimo as seguintes informações:

2.5.4.4.1. Nome;

2.5.4.4.2. Localidade;

2.5.4.4.3. IP;

2.5.4.4.4. Número de Série.

2.5.4.5. O sistema deve permitir a criação, alteração e exclusão dinâmicas das cotas de impressão (monocromática e policromática), a critério do gestor da solução;

2.5.4.6. O sistema deve permitir a alteração dinâmica dos custos das impressões particulares, para impressões policromáticas e monocromáticas, a critério do gestor da

solução;

2.5.4.7. A solução deverá garantir a contabilização de páginas impressas policromáticas e monocromáticas;

2.5.5. Dados Armazenados

2.5.5.1. O sistema deve coletar para cada trabalho impresso no mínimo as seguintes informações:

2.5.5.1.1. Nome do arquivo;

2.5.5.1.2. Extensão;

2.5.5.1.3. Data e hora da impressão;

2.5.5.1.4. Host-name ou IP do host;

2.5.5.1.5. Opções de impressão;

2.5.5.1.6. Simples ou Duplex;

2.5.5.1.7. Número de páginas impressas;

2.5.5.1.8. Nome da impressora;

2.5.5.2. O banco de dados da solução deverá guardar registro de todas as alterações feitas no banco;

2.5.5.3. Deverá ser fornecido acesso só de leitura ao banco de dados da aplicação para consultas específicas (ad-hoc);

2.5.5.4. Deverá ser fornecido dicionário de dados, do banco de dados de bilhetagem, para que a CONTRATANTE possa elaborar consultas ao mesmo;

2.5.6. Relatórios

2.5.6.1. O sistema deve permitir a geração de relatórios no mínimo nos formatos PDF e HTML;

2.5.6.2. Permitir a exportação dos relatórios em, no mínimo, um dos seguintes formatos: CSV e PDF;

2.5.6.3. O sistema deve permitir a geração de relatórios diário, semanal, mensal e anual com as seguintes características:

2.5.6.3.1. Funcionamento dos equipamentos:

2.5.6.3.1.1. Ocorrências tratadas pelo sistema de monitoramento devendo ter as seguintes informações por impressora:

2.5.6.3.1.1.1. Número de falta de insumos;

2.5.6.3.1.1.2. Número de ocorrências de indisponibilidade, seja por atolamentos de papel ou outros problemas relacionados ao funcionamento do mesmo, não relacionados a outras ocorrências aqui listadas;

2.5.6.3.2. Consumo de insumos;

2.5.6.3.3. Registro de acionamentos:

2.5.6.3.3.1. Acionamentos de assistências técnicas, concluídos e em andamento, com os tempos de abertura e conclusão e o respectivo status;

2.5.6.3.3.2. Controle de Troca de Equipamentos: relatório com todos os chamados que ocasionaram troca de equipamentos;

2.5.6.3.3.3. Tempo de indisponibilidade em horas por equipamento;

2.5.6.3.3.4. Relatório mensal, referente a indisponibilidade, que deverá ser disponibilizado até o segundo dia útil do mês subsequente;

2.5.6.3.3.5. Relatório de custos de página impressa com distinção para impressão monocromática e policromática;

2.5.6.3.3.6. Relatório por centro de custos por equipamento, por grupos de equipamentos, por usuários e por grupos de usuários e geração de relatórios a partir dos mesmos;

2.5.6.3.3.7. Relatórios contendo nome do usuário, nome do documento impresso, horário de impressão, equipamento, número de páginas, modo de impressão (simples

ou duplex, monocromático ou policromático), tamanho do papel, qualidade e custo para cada trabalho impresso ou copiado;

2.5.6.3.3.8. Relatórios por usuário, por grupo e por equipamento e por localidade, com ordenação dos relatórios por quantidade de páginas, por custo e por ordem alfabética; com filtros por tipo de papel, modo de impressão (simples ou duplex, monocromático ou policromático) e por origem (cópia ou impressão);

2.5.6.4. Relatórios Sumarizados:

2.5.6.4.1. Relatórios sumarizado e detalhado por Impressoras;

2.5.6.4.2. Relatórios sumarizado e detalhado por Localidade;

2.5.6.4.3. Relatórios sumarizado e detalhado por Usuário;

2.5.6.4.4. Relatórios sumarizado e detalhado por Lotação;

2.5.6.4.5. Relatórios sumarizado e detalhado de consumo mensal do usuário;

2.5.6.5. Os relatórios por Lotação devem permitir a geração por qualquer nível de lotação disponível nos serviços de diretório especificados no item 2.2.5;

2.5.6.6. Os relatórios sumarizados devem realizar o agrupamento de quantidades e valores de acordo com o assunto tratado pelo relatório, seja ele: Impressora, Localidade, Usuário ou Lotação;

2.5.6.7. Os relatórios detalhados devem ter os registros dos eventos de impressão como seu conteúdo, exibindo no mínimo as seguintes informações para cada evento de impressão realizado:

2.5.6.7.1. Localidade;

2.5.6.7.2. Data e hora da impressão;

2.5.6.7.3. Usuário responsável;

2.5.6.7.4. IP de origem da impressão;

2.5.6.7.5. Impressão “a serviço” ou “particular”;

2.5.6.7.6. Impressora;

2.5.6.7.7. Número de páginas policromáticas;

2.5.6.7.8. Número de páginas monocromáticas;

2.5.6.7.9. Lotação de vínculo do usuário;

2.5.6.7.10. Nome do arquivo;

2.5.6.7.11. Tipo do Arquivo;

2.5.6.7.12. Valor Total (custo) do trabalho;

2.5.6.8. O sistema deve permitir a identificação de todos os títulos das impressões realizadas;

2.5.6.9. O sistema deve disponibilizar para o usuário uma consulta do seu consumo mensal considerando a evolução das impressões realizadas nos últimos 12 meses;

2.5.6.10. O sistema deve disponibilizar para o usuário uma consulta sobre o consumo das suas cotas no mês vigente, considerando as cotas de impressão policromática e monocromática;

2.5.6.11. Garantir a geração de relatórios personalizados, podendo ser customizados todos os campos do referido relatórios;

2.5.7. Gestão de Apropriação

2.5.7.1. A solução deve permitir que os usuários visualizem uma listagem das suas impressões feitas por mês;

2.5.7.2. A solução deve permitir a classificação ou alteração da classificação de impressão particular, feita para suas impressões no momento da solicitação;

2.5.7.3. A solução deve permitir a criação de um perfil específico para os usuários gestores do sistema de impressão que serão responsáveis pela apropriação das impressões dos empregados da CONTRATANTE;

2.5.7.4. A solução deve gerenciar a execução do processo de classificação das

impressões, com no mínimo as seguintes etapas:

2.5.7.4.1. Classificação das impressões pelo usuário;

2.5.7.4.2. Fechamento do período e disponibilização para apropriação;

2.5.7.4.3. Recuperação dos fechamentos mensais dos usuários por parte da gestão de apropriação;

2.5.7.4.4. Permitir a exportação dos dados nos formatos CSV, PDF e HTML para fins de cobrança de impressões particulares;

2.6. Requisitos Técnicos e Funcionais do Serviço de Impressão:

2.6.1. Todas as capacidades exigidas nesta especificação técnica devem ser compatíveis com a infraestrutura e aplicações existentes no CONTRATANTE, não sendo necessário a aquisição de nenhum equipamento, software ou licença adicional por parte da CONTRATANTE;

2.6.2. A solução deverá preferencialmente ser baseada em software livre e suportar Mozilla Firefox 36 e superiores;

2.6.3. A CONTRATADA deverá fornecer solução de administração dos serviços contratados, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviços solicitados;

2.6.4. Esta solução deverá permitir o gerenciamento remoto de todos os equipamentos alocados, através da rede local da CONTRATANTE, utilizando o protocolo TCP/IP, permitindo, no mínimo, as seguintes operações:

2.6.4.1. Realizar inventário automático dos equipamentos;

2.6.4.2. Verificação da situação do equipamento;

2.6.4.3. Verificação da situação dos trabalhos de impressão;

2.6.4.4. Verificação dos níveis dos consumíveis de impressão;

2.6.4.5. Alteração da configuração dos equipamentos;

2.6.5. Serviço de Impressão:

2.6.5.1. Todos os trabalhos deverão ser autenticados, inclusive cópias reprográficas;

2.6.5.2. A autenticação deverá ser feita obrigatoriamente usando as credenciais armazenadas nos serviços de diretório especificados no item 2.2.5;

2.6.5.3. A senha usada para autenticação deve trafegar na rede usando criptografia segura;

2.6.5.4. O processo de autenticação na solução de impressão deve ser realizado por meio do uso das credenciais do processo de logon na estação de trabalho, não havendo solicitação adicional de entrada de senha;

2.6.5.5. As impressoras devem possuir a funcionalidade de impressão confidencial, com plena habilitação e operação pelos clientes de impressão;

2.6.5.6. É responsabilidade da CONTRATADA fornecer todas as licenças necessárias para clientes e servidores de impressão, com validade de no mínimo da vigência do contrato;

2.6.5.6.1. Caso seja necessárias licenças por conexão, a CONTRATADA deve fornecer essas licenças na razão de 1 para cada 2 usuários;

2.6.5.6.2. Caso as licenças sejam nomeadas, a CONTRATADA deverá fornecer uma licença para cada funcionário da CONTRATANTE;

2.6.5.7. Todas as funcionalidades disponibilizadas pelo serviço de impressão, como um todo, devem funcionar igualmente em clientes com os seguintes sistemas operacionais:

2.6.5.7.1. Windows nas versões XP de 32bits e Windows 7, 8, 10 e superiores para arquiteturas 32 e 64bits;

2.6.5.7.2. Linux nas versões Ubuntu 12.04 LTS, 16.04 LTS e LTS superiores, nas arquiteturas 32 e 64bits;

2.6.5.7.3. Android 4.4 e superiores;

2.6.5.7.4. IOS 9 e superiores;

2.6.5.8. A instalação dos drivers de impressão da solução, deve ser feita de maneira automática para as estações de trabalho e em todos os sistemas operacionais, descritos no subitem 2.6.5.7, através da disponibilização de pacotes ou programas instaladores, adequados ao ambiente de estações de trabalho da CONTRATANTE, se necessário;

2.6.5.9. Para equipamentos móveis, descritos no subitem 2.6.5.7, deve haver APP compatível, disponibilizado de forma gratuita nas lojas virtuais correspondentes a plataforma;

2.6.5.10. Os servidores de impressão devem possuir uma ferramenta que permita o gerenciamento das filas de impressão, permitindo as seguintes tarefas:

2.6.5.10.1. Suspender e ativar uma fila;

2.6.5.10.2. Suspender e ativar uma impressora;

2.6.5.10.3. Alterar a prioridade de usuários ao acessar a fila;

2.6.5.10.4. Excluir um trabalho da fila;

2.6.5.10.5. Suspender um trabalho na fila;

2.6.6. Permitir a criação de perfis de Impressão integrado aos serviços de diretório especificados no item 2.2.5 com as seguintes informações:

2.6.6.1. Cota: limite de páginas a ser impressas ou cópias;

2.6.6.2. Horário: O período que o usuário estará autorizado a imprimir;

2.6.6.3. Permissões de impressão: Não pode imprimir, imprime Monocromática, Imprime Monocromática e policromática;

2.6.6.4. Permitir a associação de perfis a usuários ou grupos de usuários, de forma a atribuir cotas ou permissões de acesso às impressoras a tais elementos;

2.6.7. Permitir o bloqueio de impressões e cópias reprográficas com base nas políticas estabelecidas no item anterior e restrição de acesso a determinados equipamentos, a serem definidos pela CONTRATANTE;

2.6.8. A solução deverá identificar se o usuário tem permissão para imprimir colorido, caso não tenha o sistema deverá automaticamente cancelar a impressão e indicar ao usuário que a mesma deve ser impressa como monocromática;

2.6.9. A solução deverá permitir que o usuário, que tenha permissão de imprimir colorido, possa escolher entre impressão mono e policromática;

2.6.10. A solução deve permitir a identificação por parte do usuário emissor antes do envio se o trabalho de impressão ou cópia reprográfica é particular ou a serviço;

2.6.11. No momento da impressão, caso esta seja pessoal, a solução deverá informar o custo do trabalho que será impresso;

2.6.11.1. Após informar o custo, a impressão só deve ser concluída se for feita nova confirmação por parte do usuário;

2.6.12. Garantir que quando o usuário atingir 90% da sua cota, por modalidade, a solução enviara um e-mail alertando o usuário. Após atingir a sua cota, o sistema enviará outro e-mail para ele e para sua chefia imediata e, continuamente, sempre que atingir a quantidade impressa múltipla da sua cota;

2.6.13. Permitir o bloqueio de trabalhos com um número de páginas acima de um limite configurável, apresentando um alerta predefinido para o usuário;

2.6.14. A contabilização da bilhetagem não pode ser comprometida por uma indisponibilidade da rede WAN da CONTRATANTE;

2.6.15. Serviço de Digitalização

2.6.15.1. O serviço de digitalização deve ser capaz de enviar os arquivos digitalizados para compartilhamentos de rede tipo SAMBA (versão 3.3.2 e superiores) em servidores de arquivos da CONTRATANTE, usando as mesmas credenciais de usuário solicitadas no processo de autenticação;

- 2.6.15.2. Não deve haver nova solicitação de credenciais enquanto a sessão não expirar ou for concluída pelo usuário;
- 2.6.15.3. O serviço de digitalização deve oferecer ao usuário as opções de digitalizar arquivos para no mínimo dois destinos:
- 2.6.15.3.1. Compartilhamento de rede tipo SAMBA pessoal (compartilhamento HOMES) do usuário existente em servidor de rede na mesma localidade da impressora;
- 2.6.15.3.2. Compartilhamento de rede tipo SAMBA global (compartilhamento GLOBAL) existente em servidor de rede da mesma localidade da impressora;
- 2.7. Fornecimento de suprimentos, insumos, consumíveis e itens necessários à operação dos equipamentos disponibilizados, sendo os mesmos originais dos fabricantes dos equipamentos e de procedência genuína;
- 2.7.1. Os consumíveis deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior e originais do fabricante do equipamento;
- 2.7.2. A CONTRATADA deverá manter armazenado nas dependências da CONTRATANTE suprimentos suficientes para o consumo de 1 (hum) mês, de todo o parque de equipamentos instalados em cada um das localidades de operação dos equipamentos, em local a ser definido pela CONTRATADA no momento da implantação do serviço;
- 2.8. Fornecimento de papel para os equipamentos provedores da solução de impressão, conforme produção mensal descritas no item 2.9 e observando as seguintes características:
- 2.8.1. Papel sulfite A4;
- 2.8.2. Gramatura 75 g/m²;
- 2.8.3. Formato A4 (210 mm x 297 mm);
- 2.8.4. Para uso em impressoras LED, Laser ou Cera, conforme equipamento instalado;
- 2.8.5. Alvura mínima de 95%;
- 2.8.6. Opacidade mínima de 87%;
- 2.8.7. Teor de umidade no fornecimento de 3,5%, com variação aceitável de +/-0,4%;
- 2.8.8. Acondicionado em caixa de papelão devidamente lacrada contendo 10 (dez) ou 05 (cinco) resmas com 500 folhas cada;
- 2.8.9. Resmas embaladas em material resistente à umidade;
- 2.8.10. A CONTRATANTE fornecerá local de estocagem do papel;
- 2.8.11. A CONTRATADA deverá manter armazenado nas dependências da CONTRATANTE papel suficiente para o consumo de 1 (hum) mês, de todo o parque de equipamentos instalados em cada um das localidades de operação dos equipamentos, em local a ser definido pela CONTRATADA no momento da implantação do serviço;
- 2.9. Quantidade de páginas impressas na franquia no âmbito nacional e estimativa excedente também no âmbito nacional, permitido por mês à franquia:
- 2.9.1. Franquia total âmbito nacional de 740.000 (setecentos e quarenta mil) páginas por mês;
- 2.9.2. Estimativa de excedente no âmbito nacional de 260.000 (duzentos e sessenta mil) páginas por mês;
- 2.9.3. A apuração do volume de páginas franqueadas será efetuada mensalmente, tomando-se como base o valor (R\$) total das franquias, ou seja, poderá haver a compensação de uma utilização menor de franquias de uma determinada localidade com a utilização maior em outra, fazendo com que a apuração da franquia excedente, se dê pelo valor (R\$) total utilizado;
- 2.9.4. Para efeito de faturamento e pagamento, o excedente só será computado após a apuração, compensação e esgotamento total das franquias;
- 2.9.5. Para efeito de faturamento dos serviços, serão sempre considerados os volumes

de impressão registrados no próprio hardware das impressoras;

2.10. Prazo e locais de entrega de instalação;

2.10.1. Prazo para entrega e instalação da solução será conforme descrito no item 8.4.4.12;

2.10.2. Locais de entrega e Instalação:

Locais	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Uso Estimado Mensal (págs.)	Franquia Mensal Mono Tipo 1 (págs.)	Franquia Mensal Cor Tipo 1 (págs.)	Franquia Mensal Mono Tipos 2-3 (págs.)	Tensão Local
Escritório de Campo Grande – MS	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Sede – DF	7	21	0	265.000	3.000	7.000	195.500	220v
Regional Brasília – DF	2	12	1	122.500	1.000	2.000	98.000	220v
Escritório de Palmas – TO	0	0	1	2.250	0	0	1.500	220v
Escritório de Cuiabá – MT	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Goiânia – GO	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Teresina – PI	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Boa Vista – RR	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Macapá – AP	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Rio Branco – AC	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Porto Velho – RO	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Manaus – AM	0	0	1	3.000	0	0	2.500	110v
Regional Belém – PA	1	6	1	26.250	1.000	500	20.000	110v

Locais	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Uso Estimado Mensal (págs.)	Franquia Mensal Mono Tipo 1 (págs.)	Franquia Mensal Cor Tipo 1 (págs.)	Franquia Mensal Mono Tipos 2-3 (págs.)	Tensão Local
Escritório de Maceió – AL	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de João Pessoa – PB	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Natal – RN	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Regional Recife – PE	1	7	1	45.000	1.500	1.000	31.000	110v
Escritório de São Luís – MA	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v
Regional Fortaleza – CE	1	8	1	37.500	1.000	500	26.250	110v
Escritório de Aracaju – SE	0	0	2	3.750	0	0	1.500	110v
Regional Salvador – BA	1	7	1	26.250	1.000	500	18.750	110v
Regional Belo Horizonte – MG	1	8	1	45.000	1.500	1.000	26.250	110v
Regional Rio de Janeiro/Horto – RJ	4	9	1	107.500	2.000	3.000	69.750	110v
Regional Rio de Janeiro/Andaraí – RJ	1	6	0	36.250	1.000	2.000	7.500	110v
Regional Rio de Janeiro/MF – RJ	1	5	0	22.500	1.500	500	15.000	110v
Escritório de Vitória – ES	0	0	2	2.250	0	0	1.500	110v
Escritório de Ribeirão Preto – SP	0	0	1	2.250	0	0	1.500	110v

Locais	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Uso Estimado Mensal (págs.)	Franquia Mensal Mono Tipo 1 (págs.)	Franquia Mensal Cor Tipo 1 (págs.)	Franquia Mensal Mono Tipos 2-3 (págs.)	Tensão Local
Regional São Paulo/Luz – SP	1	6	1	32.500	500	1.000	12.750	110v
Regional São Paulo/Socorro – SP	3	12	1	121.750	500	1.000	71.000	110v
Regional Curitiba – PR	1	8	1	31.000	500	1.000	18.750	220v
Regional Porto Alegre – RS	1	8	1	38.500	1.000	1.500	26.000	110v
Regional Florianópolis – SC	1	5	0	12.000	1.000	1.500	5.000	220v
TOTAIS	27	128	30	1.000.000	39.000	33.000	668.000	

2.10.3. Planilha demonstrativa do parque instalado de estações Linux, Windows e Macs, por localidade com estimativa de crescimento do parque (agregação de novos usuários):

Local de Instalação	Estações atualmente instaladas	Estações a serem instaladas (36 meses)
Escritório de Campo Grande – MS	23	2
Sede – DF	1.612	160
Regional Brasília – DF	1.001	100
Escritório de Palmas – TO	26	2
Escritório de Cuiabá – MT	12	2
Escritório de Goiânia – GO	17	2
Escritório de Teresina – PI	17	2

Local de Instalação	Estações atualmente instaladas	Estações a serem instaladas (36 meses)
Escritório de Boa Vista – RR	10	2
Escritório de Macapá – AP	17	2
Escritório de Rio Branco – AC	8	2
Escritório de Porto Velho – RO	10	2
Escritório de Manaus – AM	29	3
Regional Belém – PA	363	38
Escritório de Maceió – AL	16	2
Escritório de João Pessoa – PB	19	2
Escritório de Natal – RN	20	2
Regional Recife – PE	543	56
Escritório de São Luís – MA	12	2
Regional Fortaleza – CE	609	55
Escritório de Aracaju – SE	12	2
Regional Salvador – BA	498	50
Regional Belo Horizonte – MG	692	68
Regional Rio de Janeiro/Horto – RJ	550	50
Regional Rio de Janeiro/Andaraí – RJ	750	75
Regional Rio de Janeiro/Lapa – RJ	0	10
Regional Rio de Janeiro/MF – RJ	120	10

Local de Instalação	Estações atualmente instaladas	Estações a serem instaladas (36 meses)
Escritório de Vitória – ES	22	2
Escritório de Ribeirão Preto – SP	16	2
Regional São Paulo/Luz – SP	211	26
Regional São Paulo/Socorro – SP	1.057	120
Regional Curitiba – PR	625	65
Regional Porto Alegre – RS	500	69
Regional Florianópolis – SC	191	15
TOTAIS	9.596	1.002

2.10.4. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a qualquer tempo, a mudança de local de instalação dos equipamentos dentro das localidades ou supressão, sem ônus para a CONTRATANTE;

2.11. Instalação dos equipamentos e dos programas:

2.11.1. A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos, acessórios de impressão e programas da solução, de acordo com o Plano de Implantação a ser definido entre as partes. Eventuais alterações no Plano de Implantação, que venham a afetar os prazos, deverão ser comunicadas, analisadas e aprovadas pela CONTRATANTE. O prazo para análise e aprovação é até 05 (cinco) dias corridos da data da comunicação da alteração;

2.12. Da Implantação:

2.12.1. A implantação compreende a disponibilização e instalação dos equipamentos que compõe a solução;

2.12.2. Serviços e materiais necessários para atender a integralidade do objeto;

2.12.3. Mapa atualizado com a localização exata dos equipamentos instalados;

2.12.4. Os equipamentos deverão ser configurados para ficar permanentemente bloqueados para utilização da cópia, sendo liberados mediante passagem de cartão de aproximação ou digitação de login e senha do usuário;

2.12.5. Será emitido Termo de Aceite parcial para cada localidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, após todos os equipamentos da localidade estarem instalados e pleno funcionamento;

2.12.6. Ao término da implantação total, depois de concluída a instalação e constatado o pleno funcionamento dos equipamentos/solução envolvidos na prestação dos serviços contratados, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite total da solução, no prazo de 10 (dez) dias úteis;

2.12.7. A CONTRATADA deverá instalar nos equipamentos fornecidos dispositivos de

identificação de propriedade e de orientação de uso dos empregados da CONTRATADA;

2.13. O serviço prestado deverá ser de alto padrão, não sendo aceita cópia e/ou impressão esbranquiçadas, manchadas, com problema de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho, o qual deverá ter durabilidade mínima de 20 anos.

3.0 Níveis de serviço e sancionamentos

3.1. Os Serviços de manutenção serão realizados pela CONTRATADA no horário comercial compreendido entre as 08:00 e as 18:00, de segunda a sexta-feira, nas localidades constantes no item 2.9.2;

3.2. O tempo máximo para atendimento e solução dos problemas por parte da CONTRATADA será contado a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE.

3.2.1. É de responsabilidade da CONTRATANTE providenciar local nas dependências do SERPRO para o técnico on-site;

3.3. Prazo de Atendimento e Resolução:

3.3.1. Sede e Regionais conforme endereços das localidades constantes no item 2.9.2;

3.3.1.1. Resolução de problemas de inoperância, inclusive a substituição provisória dos recursos defeituosos, por recursos similares com a mesma capacidade de produção ou superior, em até 4 (quatro) horas úteis a partir do horário de sua abertura. Este prazo contempla atendimento, identificação e solução do problema;

3.3.1.2. Serviços de reposição de papel, insumos e desatolamento de papel, em 2 (duas) horas a contar da abertura do chamado;

3.3.1.3. A substituição definitiva dos recursos defeituosos, com atendimento realizado no item 3.3.1.1, deverá ser de até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da abertura do chamado. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado, a CONTRATADA deverá substituí-lo por um equipamento novo, de configuração igual ou superior;

3.3.2. Escritórios conforme endereços das localidades constantes no item 2.9.2:

3.3.2.1. Resolução de problemas de inoperância, inclusive a substituição provisória dos recursos defeituosos, por recursos similares com a mesma capacidade de produção ou superior, em até 6 (seis) horas úteis a partir do horário de sua abertura. Este prazo contempla atendimento, identificação e solução do problema;

3.3.2.2. Os serviços de reposição de papel, insumos e desatolamento de papel, ficará sob a responsabilidade do atendimento técnico da CONTRATANTE;

3.3.2.3. A substituição definitiva dos recursos defeituosos, com atendimento realizado no item 3.3.2.1 deverá ser de até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da abertura do chamado. Caso o equipamento original não possa ser reinstalado, a CONTRATADA deverá substituí-lo por um equipamento novo;

3.3.3. Caso a CONTRATADA necessite substituir o recurso defeituoso, por outro de sua propriedade, deverá ser com características e capacidade de produção igual ou superior e será sem ônus para a CONTRATANTE. A troca do recurso defeituoso não deve implicar impacto nas estações de trabalho bem como na solução de gerenciamento, monitoração e bilhetagem;

3.3.3.1. Nos casos da substituição de equipamentos que possuem mecanismos de

armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, a CONTRATADA deverá realizar a completa destruição dos dados armazenados no equipamento, previamente à retirada do equipamento, mediante avaliação por técnicos da CONTRATANTE;

3.4. A abertura do “Chamado Técnico” será efetuada pelo representante da CONTRATANTE por meio de telefone, fax, e-mail ou portal web, que encaminhará solicitação contendo:

3.4.1. Número de série dos equipamentos;

3.4.2. Local onde os equipamentos estão instalados;

3.4.3. Ocorrência observada;

3.4.4. Nome do responsável pela solicitação e número de telefone para contato;

3.4.5. Nome do responsável local;

3.5. Define-se como “Tempo de Atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento;

3.6. Define-se como “Tempo de Solução do Problema”, o período compreendido entre o horário de chegada do técnico ao local de atendimento e o horário de término da solução, devidamente registrados no documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação;

3.7. Entende-se por solução do problema, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado;

3.8. Entende-se por “Conclusão dos Chamados”, o término do trabalho realizado pela CONTRATADA, solucionando definitivamente o problema relatado no chamado, inclusive, para os casos em que houver a necessidade de substituição;

3.9. Entende-se por “Fechamento dos Chamados”, o ato de descrever a solução adotada e a conclusão dos chamados, com data e hora, bem como a identificação dos componentes substituídos, quando ocorrem, no sistema de registro e acompanhamento, utilizado para o objeto desta contratação. O Gestor da CONTRATANTE deve ter acesso ao Sistema de Registro e Acompanhamento a partir das dependências da CONTRATANTE;

3.10. O sistema deverá fornecer relatórios de acompanhamento dos chamados com periodicidade constante no item 2.3.6, podendo solicitar excepcionalmente, à CONTRATADA, até três relatórios especiais a cada mês, os quais deverão ser disponibilizados em até dois dias úteis após a solicitação;

3.11. A qualidade dos serviços prestados será verificada semestralmente ou em qualquer tempo pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA através da aplicação dos critérios estabelecidos abaixo, sendo atribuídos a cada quesito uma pontuação entre 0 (zero) a 10 (dez) e sempre tendo como referência o instrumento que originou a prestação do serviço a CONTRATANTE:

3.11.1. Será avaliado o cumprimento integral de todas as cláusulas contratuais;

3.11.2. Será avaliada a conformidade do fornecimento do bem ou serviço à qualidade requerida;

3.11.3. Será avaliada a pontualidade na prestação do serviço contratado, de acordo com a cláusula específica a esse respeito;

3.11.4. Proatividade: - Será avaliada a proatividade da CONTRATADA na antecipação de soluções para possíveis problemas que venham a ocorrer durante a prestação do serviço, e sua capacidade de provimento de solução em tempo hábil;

3.11.5. Flexibilidade: - será avaliada a capacidade da CONTRATADA de adaptação às

circunstancias do fornecimento, sem que haja prejuízo para ambas partes, bem como a de reação a eventuais situações que venham a ser impostas à CONTRATANTE;

3.11.6. Relacionamento: - Será avaliada a facilidade de interação da CONTRATADA, verificando-se os níveis de clareza e profissionalismo no trato de questões relacionadas à prestação do serviço a CONTRATANTE;

3.12. Deverá ser realizada notificação oficial de conclusão do atendimento no momento do fechamento de cada chamado;

3.13. A CONTRATANTE poderá efetuar o desconto no pagamento de qualquer documento comprobatório de despesa, no todo ou em parte nos seguintes casos:

3.13.1. Execução parcial de serviço ou execução defeituosa ou insatisfatória que caracterize o aproveitamento de apenas parte do trabalho;

3.13.2. Não utilização de materiais adequados e recursos necessários para execução do serviço, ou utilização de quantidade ou qualidade inferior a demandada;

3.13.3. Os funcionários da CONTRATADA alocados para a prestação de serviço objeto desta especificação, poderão utilizar os recursos de impressão e reprografia, exclusivamente para fins de testes de manutenção corretiva e preventiva, porém a produção computada mensalmente pelo software de bilhetagem para estes casos, será descontada do volume total apurado para o respectivo mês;

3.13.4. Para fins de faturamento será considerado o valor de produção mensal, descontado a impressão efetuada pelos técnicos da CONTRATADA;

3.14. Em caso de não cumprimento dos níveis de serviço exigido nesta especificação, serão gerados descontos nos seguintes valores:

3.14.1. A disponibilidade dos equipamentos inferior a 95% (noventa e cinco por cento), conforme janela de utilização e fórmula descrita no subitem 3.14.1.1: desconto de 10% (dez por cento) do valor referente ao consumo total mensal da localidade;

3.14.1.1. $((\text{Número de dias úteis} * 600 \text{ minutos} * \text{número de equipamentos}) - \text{tempo total de minutos indisponível dos equipamentos}) / (\text{Número de dias úteis} * 600 \text{ minutos} * \text{número de equipamentos})$;

3.14.1.2. A disponibilidade do equipamento será de 10 (dez) horas úteis por dia e para aferir o cálculo da indisponibilidade será compreendido o horário de 08:00 às 18:00 nas localidades constantes no item 2.10.2;

3.14.2. Não cumprimento no prazo de atendimento de até 4 (quatro) horas úteis, ensejará multa de 5% (cinco por cento) referente ao valor mensal do faturamento da localidade após violado o nível de serviço acordado no item 3.3;

3.14.3. Não cumprimento no prazo de solução, ensejará multa de 7% (sete por cento) referente ao valor mensal do faturamento da localidade após violado o nível de serviço acordado no item 3.4;

3.14.4. Não cumprimento no prazo de solução, ensejará multa de 10% (dez por cento) referente ao valor mensal do faturamento da localidade após violado o nível de serviço acordado no item 3.11;

3.14.5. Caso seja apurada mais de uma violação aos itens 3.3 e 3.4 no mesmo mês e localidade: será descontado 10% (dez por cento) do valor referente ao faturamento da localidade;

3.15. Indisponibilidades reportadas pelo usuário final e não detectadas pela solução de gerenciamento serão passíveis de descontos do item 3.13.2;

3.16. A disponibilidade da solução de gerenciamento, inferior a 98% (noventa e oito por cento): será descontado 10% (dez por cento) do volume efetivamente produzido em todas as localidades no mês da violação;

3.17. Para fins de cálculo consideraremos o regime de utilização 10x5 (dez horas por dia em cinco dias por semana), com janela para mudanças ininterruptas aos sábados e

domingos até as 12:00. Durante o período de janela de mudanças, serão desprezadas eventuais indisponibilidades.

4.0 Especificação de valores e forma de pagamento

4.1. Forma de Pagamento;

4.1.1. Os pagamentos dar-se-ão, mensalmente no 1º (primeiro) dia útil, após o 20º (vigésimo) dia corrido da data do recebimento definitivo dos serviços prestados nos locais indicados nas respectivas nota fiscais e/ou faturas entregues no Protocolo Geral do SERPRO ou através do endereço eletrônico a ser informado pelo Gestor do Contrato, condicionados à apresentação de relatório mensal de serviços, pela CONTRATADA;

4.1.1.1. O prazo para recebimento definitivo, por parte do SERPRO, é de 10 (dez) dias úteis contados a partir do recebimento da nota fiscal e/ou fatura e da apresentação de relatório mensal, pela Contratada;

4.1.2. No primeiro mês de faturamento, o valor deverá ser rateado à base de 1/30 (um trinta avos) do valor da contraprestação mensal, por dia, considerando-se o mês de 30 dias;

4.1.3. Nos meses subsequentes, os encargos serão cobrados com base no período de 1 a 30 do mês da efetiva execução dos serviços;

4.1.4. No último mês de vigência do contrato o valor deverá ser rateado à base de 1/30 (um trinta avos) do valor da contraprestação mensal, por dia, considerando-se o mês de 30 dias.

5.0 Justificativa da contratação

5.1. Todo processo de Consulta Pública está autorizado pelo Diretor de Operações no Memorando Siscor no. DIOPE - 007784/2016-46.

5.2. Realização de Consulta Pública junto ao mercado para verificação e validação das especificações técnicas e níveis de serviço.

6.0 Seleção do fornecedor

6.1. O certame licitatório ocorrerá por meio de Pregão Eletrônico e a adjudicação será pelo menor valor global ofertado;

6.1.1 Será considerada ganhadora do processo licitatório a LICITANTE que estiver habilitada e apresentar a proposta com o menor preço global.

6.2. Da apresentação da proposta comercial:

6.2.1. A Proposta Comercial deverá discriminar o valor total dos serviços como segue;

6.2.1.1. Valor da franquia mensal color - tipo 1, com preço unitário da página impressa

6.2.1.2. Valor da franquia mensal mono - tipo 1, com preço unitário da página impressa

6.2.1.3. Valor da franquia mensal mono - tipo 2, com preço unitário da página impressa

6.2.1.4. Valor da franquia mensal mono - tipo 3, com preço unitário da página impressa

6.2.1.5. Valor do excendente para 2.000 páginas mensais color - tipo1, com preço

unitário da página impressa

6.2.1.6. Valor do excendente para 30.000 páginas mensais mono - tipo1, com preço unitário da página impressa

6.2.1.7. Valor do excendente para 30.000 páginas mensais mono - tipo2, com preço unitário da página impressa

6.2.1.8. Valor do excendente para 30.000 páginas mensais mono - tipo3, com preço unitário da página impressa

6.2.1.9. Valor mensal da solução de gerenciamento e administração(estrutura de softwares de gerenciamento e administração, servidores de impressão e demais itens fornecidos para gestão do serviço)

6.3. Da documentação técnica:

6.3.1. As características definidas nas especificações técnicas deste termo de referencia deverão ser comprovadas através de proposta comercial e técnica e documentação;

6.3.2. A proposta comercial e técnica deverá incluir:

6.3.2.1. Descrição clara da relação de produtos ofertados, contendo suas quantidades e códigos;

6.3.2.2. Atestado de capacidade técnica onde conste a prestação de serviços equivalentes;

6.3.3. A empresa vencedora do certame licitatório deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis após o término da etapa de lances do pregão eletrônico, documentação técnica do fabricante dos produtos comprovando o atendimento a todos requisitos do edital para que os mesmos sejam avaliados pelo corpo técnico do SERPRO;

6.3.3.1. Além desta documentação, a empresa vencedora do certame licitatório deverá apresentar uma tabela contendo a relação, item a item, de cada documento comprobatório, indicando, inclusive, em que página no documento está relacionado o atendimento de cada item técnico do edital;

6.3.3.2. Esta documentação comprobatória poderá ser entregue em CD/DVD, apresentada em Português do Brasil ou Inglês;

6.3.3.3. O SERPRO fará análise de toda documentação técnica encaminhada em até 05 (cinco) dias úteis, após o seu recebimento pela equipe técnica;

6.3.3.4. Caso as documentações apresentadas deixem de comprovar o atendimento de algum item deste Termo de Referência, a proposta será desclassificada;

6.4. Da Homologação

6.4.1. Ao licitante classificada em primeiro lugar, a CONTRATANTE exigirá homologação, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas das Especificações do objeto deste Termo de Referência, mediante instalação “on-site” dos equipamentos;

6.4.1.1. A homologação será realizada no SERPRO em São Paulo;

6.4.2. Não será necessário alocar equipamentos novos, porém os insumos devem estar em quantidade suficiente para esta homologação e devem ser iguais aos oferecidos na proposta comercial para atendimento;

6.4.3. A verificação de conformidade às características estabelecidas deste Termo de Referência e realização de testes e/ou cenários passará por todos os itens do edital e seguirá o roteiro definido pelo SERPRO;

6.4.4. A homologação será analisada pela CONTRATANTE com o objetivo de aferir a adequação da solução ofertada às Especificações Básicas do item 2;

6.4.5. A CONTRATANTE poderá rejeitar a homologação, independentemente da informação contida na proposta, caso os testes de homologação o equipamento ou firmware não seja capaz de cumprir às especificações exigidas;

- 6.4.6. A Contratante se reserva ao direito de avaliar o contexto do não atendimento de um dos itens para aceitação da solução;
- 6.4.7. A entrega dos equipamentos e licenças necessárias à homologação deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da solicitação formal da CONTRATANTE;
- 6.4.8. Após a entrega dos equipamentos e a devida instalação, a LICITANTE terá até 20 (vinte) dias úteis para comprovar o funcionamento e atendimento aos itens;
- 6.4.8.1. Todos os requisitos serão comprovados por testes de homologação;
- 6.4.9. No caso de não atendimento de algum item deste termo de referência, a LICITANTE terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularizar e comprovar o funcionamento aos itens;
- 6.4.10. A homologação da solução ofertada deverá ser instalada sem custo para a CONTRATANTE;
- 6.4.11. A licitante que for reprovada na homologação não terá direito a qualquer indenização;
- 6.4.12. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da homologação;
- 6.5. O SERPRO ressalva o direito de vir a fazer uma diligência para aferir a veracidade das informações colocadas na proposta pela empresa adjudicada, para que então ocorra a assinatura do contrato entre as partes.

7.0 Justificativa para aceitação de preços

- 7.1. Não se aplica.

8.0 Gerenciamento contratual

- 8.1. Cada equipamento contratado só será considerado aceito depois de teste de funcionamento efetuado pela equipe de técnicos do SERPRO e técnicos do fornecedor;
- 8.1.1. Por meio do referido teste, proceder-se-á a checagem das perfeitas condições físicas dos produtos, bem como do respectivo funcionamento e das especificações;
- 8.1.2. Ocorrendo qualquer problema ou divergência nos testes, o fornecedor terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para proceder as correções e/ou adequações necessárias;
- 8.1.3. Nessa hipótese, não haverá interrupção na contagem do prazo de entrega estabelecido para o fornecedor, porém ficará assegurado ao SERPRO o mesmo prazo para realização de novos testes, com decorrente prorrogação do prazo para o aceite;
- 8.1.4. Independentemente das correções e/ou adequações mencionadas no item anterior, o fornecedor deverá trocar os produtos contratados, imediatamente e em definitivo, caso a correção dos desvios constatados não seja efetuada no período de até 10 (dez) dias, contados a partir da data da primeira notificação, sem ônus para o SERPRO;
- 8.1.5. Caso os produtos contratados não atendam ao especificado ou apresentem defeitos, serão considerados não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos. Neste caso, o fornecedor arcará com o ônus decorrente desse atraso;
- 8.1.6. Deverá ser fornecida documentação que comprove o licenciamento do(s) software(s) utilizados na prestação de serviço;
- 8.1.7. A operacionalização e reposição de insumos/consumíveis/suprimentos e itens necessários à operação dos equipamentos nos endereços constantes no item 2.10.2, Sede e Regionais, será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 8.1.8. A CONTRATADA será responsável pela guarda e manipulação dos insumos que serão utilizados na prestação do serviço na sede e regionais

8.2. Obrigações da Contratada

8.2.1 Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no local da instalação dos equipamentos, bem como pela retirada e entrega dos mesmos, de peças de reposição e demais componentes necessários, com todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

8.2.2. Deverá ser fornecida, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, relação dos requisitos necessários à instalação física dos mesmos, tais como: medidas de layout, consumo de BTUs, circuitos elétricos, padrão das tomadas, necessidade de linhas telefônicas e portas de rede;

8.2.3. Ser entregue acondicionada adequadamente, em caixa lacrada, de forma a resistir à armazenagem e permitir a completa segurança durante o transporte;

8.2.4. Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no local da instalação dos produtos, bem como pela retirada e entrega dos mesmos, de peças de reposição e demais componentes necessários, com todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

8.2.5. As despesas com transporte e seguro do(s) equipamento(s) serão de responsabilidade CONTRATADA;

8.2.6. Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento do seu técnico ao local de desinstalação/instalação do(s) equipamento(s) para a realização das mudanças solicitadas, sem ônus para o SERPRO e sem perda da garantia e das manutenções descritas neste edital;

8.2.7. Fornecimento dos suprimentos: Papel, toner ou cera e kits de manutenção das impressoras.

8.2.8. Entregar e garantir o perfeito funcionamento da solução da impressão corporativa, conforme os níveis de serviços estabelecidos.

8.2.9. As impressoras a serem fornecidas deverão ser novas, não tendo sido ainda utilizadas;

8.2.10. As mesmas deverão ser providas de dispositivos de segurança nos compartimentos de reposição e no módulo de configuração dos equipamentos;

8.2.11. Fornecimento de software para gerenciamento e monitoramento on-line da solução informando nível de abastecimento dos insumos e necessidades de troca de kits de manutenção.

8.2.12. Deverá ser entregue em cada local de instalação das impressoras a documentação técnica específica dos equipamentos e dos softwares necessários à instalação e gerenciamento da solução, seja nas estações de trabalho dos usuários, bem como dos servidores.

8.2.13. Deverá proceder a instalação e desinstalação dos equipamentos nas localidades indicadas pela CONTRATANTE. Caso haja alteração de endereço o remanejamento e transporte ocorrerá por conta da CONTRATADA

8.2.14. Garantir que durante a execução do serviço, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança. Após a conclusão do atendimento de um chamado técnico, deverá ser efetuada limpeza do ambiente, eventualmente afetado pela atuação do técnico da CONTRATADA.

8.2.15. Acatar as normas de acesso de pessoas no ambiente da CONTRATANTE.

8.2.16. A CONTRATADA deve obedecer às seguintes determinações para controle dos resíduos remanescentes dos equipamentos do Sistema de Impressão Corporativa:

8.2.17. A CONTRATADA deve se responsabilizar pelo mecanismo de logística reversa para restituição dos resíduos gerados pelos equipamentos para a CONTRATADA e, em seguida, para o fabricante dos equipamentos, com o objetivo de tratar adequadamente

os resíduos sólidos e rejeitos produzidos pelo processo de impressão, em especial dos cartuchos de toner utilizados;

8.2.18. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela logística de coleta, reciclagem e correta destinação dos resíduos;

8.2.19. Indicar preposto credenciado, junto A CONTRATANTE, para representar a CONTRATADA nas atividades necessárias ao perfeito cumprimento do contrato.

8.2.20. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com a antecedência necessária, eventuais falhas, atrasos ou fatos relevantes que possam inviabilizar o cumprimento dos prazos estabelecidos, ou que acarretem a necessidade de prorrogação de prazos ou de vigência contratual podendo ou não serem acatados pelo Gestor do Contrato que poderá aplicar as sanções cabíveis.

8.2.21. A CONTRATADA se responsabilizará por conectar todos os equipamentos fornecidos à rede elétrica da CONTRATANTE, independentemente da voltagem (110 ou 220 volts), tipo de conector/plugue/tomada ou distância do equipamento ao ponto de energia mais próximo.

8.2.22. Caso necessário, a CONTRATADA deverá fornecer transformador com entrada e saída compatível com o equipamento, garantindo o bom funcionamento de acordo com a tensão da rede em cada localidade de instalação dos equipamentos da CONTRATANTE.

8.2.23. Os equipamentos que compõem a solução deverão ter seu funcionamento restrito às suas funções, não podendo interferir no funcionamento da rede local nem nas estações de trabalho da CONTRATANTE.

8.2.24. A CONTRATADA deverá desempenhar suas atividades por intermédio de técnicos especializados e qualificados na solução que darão suporte aos serviços.

8.2.25. Deverá ser fornecido pelo menos um conjunto de manuais impressos, em idioma português do Brasil, de cada categoria de equipamentos que serão alocados para a prestação dos serviços contratados.

8.2.26. São de responsabilidade da CONTRATADA eventuais transtornos ou prejuízos causados a CONTRATANTE, provocados por imprudência, imperícia, negligência, atrasos ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.

8.2.27. A CONTRATADA deverá estruturar a prestação do serviço de impressão, nas localidades constantes no item 2.10.2, no horário de 8h00 às 18h00 em dias úteis (horário local) em quantitativo suficiente de recursos de modo a atender à execução dos serviços com a qualidade exigida no Acordo de Níveis de Serviço.

8.3.Obrigações da Contratante

8.3.1. Qualquer mudança será comunicada ao fornecedor em tempo hábil para sua execução;

8.3.2. A reposição de insumos/consumíveis/suprimentos e desobstrução de papel nas impressoras nos endereços constantes no item 2.10.2, Escritórios, será de responsabilidade dos técnicos da CONTRATANTE.

8.3.3. Fornecer toda a infraestrutura necessária para a instalação e funcionamento dos equipamentos, como local físico, tomadas elétricas e pontos de acesso a rede.

8.3.4. Recusar com a devida justificativa, qualquer equipamento fora das especificações, bem como qualquer documento ou nota fiscal apresentada em desacordo com as condições estabelecidas no contrato ou incompatível com a solução homologada.

8.3.5. Substituir em caso de necessidade os termos de recebimento, de instalação, de aceitação e laudo de funcionamento definitivo, por notas técnicas acompanhadas da explanação dos motivos da substituição.

8.3.6. Fornecer à CONTRATADA as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços objeto deste Contrato;

8.3.7. Indicar o(s) nome(s) do(s) servidor(es) que ficará(ão) responsável(eis) pela Fiscalização do Contrato e pelo recebimento dos serviços executados pela CONTRATADA.

8.3.8. Caso haja alteração de endereço, em localidades distintas, o remanejamento e transporte ocorrerá por conta da CONTRATANTE.

8.3.9 O serviço prestado deverá ser de alto padrão, não sendo aceita cópia e/ou impressão esbranquiçadas, manchadas, com problema de centralização ou quaisquer falhas que comprometam a qualidade do trabalho, o qual deverá ter durabilidade mínima de 20 anos.

8.3.10. A CONTRATANTE será responsável pela guarda e manipulação dos insumos que serão utilizados na prestação do serviço dos escritórios.

8.4.Considerações Gerais

8.4.1 Em sendo ofertado impressoras que possuam portas USB, a CONTRATANTE poderá a seu critério, solicitar a CONTRATADA a habilitação e desabilitação das respectivas portas das impressoras policromáticas e multifuncionais monocromáticas/policromáticas.

8.4.2. Liberar aos empregados da CONTRATADA acesso aos locais de execução dos serviços, devidamente identificados.

8.4.3. Fiscalizar de acordo com sua conveniência e no seu exclusivo interesse o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas no contrato.

8.4.4. Após a assinatura do contrato, haverá reunião entre os gestores da CONTRATANTE e representantes da CONTRATADA, para o encaminhamento dos seguintes assuntos;

8.4.4.1 A ordem de prioridade para instalação dos equipamentos.

8.4.4.2 A implantação da solução compreende.

8.4.4.3. Disponibilização e instalação dos equipamentos previstos no item 2;

8.4.4.4 Cadastramento dos equipamentos instalados no software de controle, com pelo menos as seguintes informações: nome, descrição, status, grupo responsável pelo atendimento dos chamados, gestor (divisão a utilizar o equipamento), fabricante, modelo, número de série, fornecedor, localização física, quantidade de memória, espaço disponível em HD, VLAN, MAC e IP;

8.4.4.5. Licenças e instalação de programas de computadores referidos no item 2;

8.4.4.6. Serviços e materiais necessários para atender a integralidade do objeto definido no item 2;

8.4.4.7. Mapa atualizado com a localização exata dos equipamentos instalados por localidade constante no item 2.10.2;

8.4.4.8. Criação e permissionamento dos compartilhamentos para serem utilizados pelos scanners;

8.4.4.9. Criação de base de conhecimento com os principais problemas. Para cada problema deverá ser detalhado, pelo menos, quais informações a Central de Serviços da CONTRATADA precisará coletar do usuário final, procedimentos que deverão ser realizados pela Central de serviços e equipe responsável pela resolução do incidente;

8.4.4.10. Os requisitos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços por técnicos da CONTRATANTE;

8.4.4.11. Os equipamentos deverão ser configurados para ficar permanentemente bloqueados para utilização da cópia, sendo liberados mediante passagem de cartão de aproximação ou digitação de login e senha do usuário, com validação no diretório

LDAP/389DS da CONTRATANTE especificado no item 2;

8.4.4.12. Com base nas informações prestadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de implantação dos serviços, que deverá ser apresentado no máximo, até 3 (três) dias após a assinatura do contrato. Após a aprovação do plano de implantação dos serviços pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para conclusão da implantação;

8.4.4.13. As instalações dos equipamentos que irão suportar os serviços contratados deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, sempre acompanhadas de empregado indicado pela CONTRATANTE. O envio, a instalação e as necessárias configurações dos equipamentos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

8.4.4.14 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos nos padrões utilizados atualmente pela CONTRATANTE;

8.4.4.15 Caberá à CONTRATANTE o provimento das tomadas de alimentação elétrica em sua rede não estabilizada, dos pontos de rede local com conectores RJ45 e de pontos de telefonia;

8.4.4.16 As instalações elétricas da CONTRATANTE utilizam tomadas 2P+T padrão NEMA e, em alguns casos, o padrão brasileiro de tomadas, o BR-14136;

8.4.4.17 Os pontos elétricos da CONTRATANTE não permitem a utilização de adaptadores para conversão de padrões de tomadas, assim os equipamentos deverão ser instalados com cabos de alimentação específicos e adequados para cada local de instalação;

8.4.4.18. Quaisquer transformadores de voltagem ou estabilizadores que se fizerem necessários à correta instalação dos equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA e submetidos à homologação pela CONTRATANTE. Os cabos de alimentação elétrica desses equipamentos deverão obedecer às mesmas disposições descritas acima;

8.4.4.19. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá realizar a instalação de drivers dos equipamentos nas estações de trabalho dos usuários da solução;

8.4.4.20. Será emitido pela CONTRATANTE, termo individual de instalação de cada equipamento, com aferição do contador interno do equipamento e indicação da data de início para a contabilização de páginas impressas. As eventuais páginas impressas nos testes iniciais dos equipamentos não serão contabilizados para efeito de faturamento.

8.4.4.21. A CONTRATADA somente poderá dar início ao faturamento dos serviços após estar de posse do Termo de Recebimento dos Serviços, que será expedido pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis após o término da implantação inicial do serviço. A expedição do Termo de tt dos requisitos estabelecidos no item 3 deste Termo de Referência.

8.4.4.22 A substituição de componentes dos equipamentos, ensejada pelo seu uso normal deverá ser realizada pela CONTRATADA de forma pró-ativa nas localidades de operação dos equipamentos, não gerando indisponibilidade dos serviços contratados.

8.4.4.23. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de todos os consumíveis, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado.

8.4.4.24. A CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos consumíveis utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental.

8.4.4.25. A critério da CONTRATANTE, poderá ser designada equipe para acompanhar o processo de descarte ou reciclagem dos consumíveis e resíduos, de forma a verificar o cumprimento da legislação ambiental vigente.

8.4.4.26. A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessária, para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, sem ônus a CONTRATADA e ainda sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão (riscos nas cópias, áreas brancas).

8.4.4.27. O atendimento de primeiro nível será realizado por técnicos da CONTRATADA nas localidades de operação dos serviços, que irão realizar as verificações básicas acerca de alimentação, conectividade dos equipamentos e outros problemas de menor complexidade para as localidades constantes no item 2.10.2, Sede e Regionais.

8.4.4.28. O atendimento de primeiro nível será realizado por técnicos da CONTRATANTE nas localidades de operação dos serviços, que irão realizar as verificações básicas acerca de alimentação, conectividade dos equipamentos e outros problemas de menor complexidade para as localidades constantes no item 2.10.2, Escritórios.

8.5. Caso não sejam solucionados no atendimento de primeiro nível, os chamados serão direcionados ao(s) técnico(s) da CONTRATADA, incluindo, mas não se limitando a:

8.5.1. Troca de toner ou cera ou cartucho;

8.5.2. Alimentação de papel nos equipamentos;

8.5.3. Desatolamento de papel;

8.5.4. Manutenção preventiva;

8.5.5. Manutenção corretiva;

8.5.6. Configuração e reconfiguração;

8.5.7. Fornecimento e instalação de drivers (a critério da CONTRATANTE);

8.5.8. Configuração dos equipamentos nos computadores (a critério da CONTRATANTE);

8.5.9. Alocação, remoção e remanejamento de equipamentos;

8.5.10. Todos estes atendimentos serão acompanhados pela equipe de atendimento ao responsável da CONTRATANTE, que ficará responsável pela verificação da solução dos problemas e pelo fechamento dos chamados.

8.6. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras empresas, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros, ressaltando que a prestação de serviços de manutenção por empresas credenciadas pelo fabricante, corre por conta e responsabilidade da empresa CONTRATADA.

8.7. Repasse de conhecimento.

8.7.1. O repasse de conhecimento deve ser realizado de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, nas localidades: Escritório de Campo Grande – MS, Escritório de Palmas – TO, Escritório de Goiânia – GO, Escritório de Teresina – PI, Escritório de Boa Vista – RR, Escritório de Macapá – AP, Escritório de Rio Branco – AC, Escritório de Porto Velho – RO, Escritório de João Pessoa – PB, Escritório de Natal – RN, Escritório de São Luís – MA, e Escritório de Aracaju – SE;

8.7.2. O repasse de conhecimento deve ser realizada sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

8.7.3. A CONTRATADA deve realizar o repasse de conhecimento durante a instalação e configuração da solução de impressão corporativa;

8.7.4. A CONTRATADA deve repassar o conhecimento através de profissionais habilitados;

8.7.5. O repasse de conhecimento deve ser realizado para no mínimo, (1) um técnico da CONTRANTE em cada localidade descrita o item 8.7.1;

8.7.6. A CONTRATADA deverá efetuar a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE para atendimento de primeiro nível nos seguintes quesitos:

8.7.6.1. Manutenção da solução após a sua implantação;

8.7.6.2. Atendimento de primeiro nível aos usuários;

8.7.6.3. Operação e configuração dos equipamentos e servidores de impressão fornecidos;

8.7.6.4. Instruções de instalação;

8.7.6.5. Instruções de manuseio e/ou operação;

8.7.6.6. Solução de problemas;

8.7.6.7. Solução de defeitos comuns, causadores de interrupção da impressão;

8.7.6.8. Abastecimento e troca de suprimentos;

8.7.6.9. Funcionalidades e utilização da solução de gerenciamento, monitoração e bilhetagem;

8.7.6.10 A conclusão do repasse, será reconhecida pelo SERPRO somente se a mesma for considerada satisfatória, pelos técnicos participantes das localidades;

9.0 Considerações gerais

9.1. Não se aplica.

Elaboração

Data : 21/03/2016

BRAZ CANUTO HERMOGENES - 08085757

COGTI/CISPO/CISRE

Elaborador Adicional

Data : 21/03/2016

PEDRO BONFIM DOS SANTOS - 08018227

COGTI/CISPO/CISRE

Elaborador Adicional

Data : 21/03/2016

HEITOR DE SA ALENCAR E MORAES - 21088748

COGTI/CISPO/CISRE

Aprovação Técnica

Data : 22/03/2016

PAULO CESAR CALDERA BRANTES - 11014253

COGTI/CISPO

Anexos

Arquivo: [SISCOR DE AUTORIZACAO PARA CONSULTA PUBLICA PRESTACÃO DE SERVIÇO DE IMPRESSÃO CORPORATIVA](#)